

ня кваліфікації керівників і фахівців всіх рівнів, створенню передумов і умов для розповсюдження і передачі інтелектуального капіталу.

Результатом вдосконалення кадрового ресурсу підприємств ЖКГ регіону стане прийняття персоналом економічно грамотних рішень на всіх господарських рівнях управління, якісне виконання робіт і на цій основі – підвищення ефективності діяльності комплексу.

Таким чином, житлово-комунальне господарство є однією з найважливіших галузей економіки, що містить у собі ряд комплексів життєзабезпечення і соціальної сфери. Деформація внутрішніх і зовнішніх умов господарювання, що відбулася, завершення чергового і початок нового етапів реформування в країні вимагають уточнення пріоритетних напрямів реформування галузі, до яких, на нашу думку, слід віднести інвестиційний, організаційно-економічний, соціально-економічний та науково-технічний.

1. Лега Ю.Г., Качала Т.М., Чечетова Н.Ф. Вдосконалення управління житлово-комунальним комплексом України в сучасних умовах розвитку національної економіки. – Черкаси: ЧДТУ, 2003. – 219 с.

2. Осипенко І.Н., Дорофійенко В.В. Менеджмент в жилищно-комунальному господарстві. – Харків: Основа, 1999. – 352 с.

3. Статистичний щорічник України за 2006 рік / За ред. О.Г.Осауленка. – К.: Консультант, 2007. – 552 с.

4. Лебедєв М.І. Житлова політика України в умовах ринкових перетворень. – К.: Знання, 2000. – 125 с.

*Отримано 24.04.2008*

УДК 332.81

Т.П.ЮР'ЄВА, канд. екон. наук, О.М.ТАРЯНИК

*Харківська національна академія міського господарства*

## **ЯКІСТЬ ЖИТЛОВИХ ПОСЛУГ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ РЕФОРМУВАННЯ ГАЛУЗІ**

Розглядаються та конкретизуються поняття якості житлових послуг, акцентується увага на можливих методах оцінки та показниках підвищення якості послуг.

Серед найбільш важливих напрямків соціально-економічних перетворень сьогодення в Україні відокремлюється реформування та розвиток житлово-комунального господарства, тобто тієї сфери, що створює необхідні умови для життєдіяльності людини.

Загострення житлової проблеми та незадовільний стан справ у житловій сфері більшості міст країни визначають необхідність докорінних змін, що й зазначено в Загальнодержавній програмі реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2004-2010 роки від 24 червня 2004 р. [1]. Але ж питання підвищення якості жит-

лових послуг не є досить висвітленим, його розвиток обмежений недовгою законодавчою базою, граничним зносом основних фондів галузі, нестійкою системою управління.

Над проблемами житлово-комунального господарства, зокрема якості житлових послуг, замислювались багато вітчизняних і зарубіжних вчених (А.Н.Кирилова, В.В.Бузирьов, Т.П.Юр'єва, С.Ю.Юр'єва, Г.В.Ковалевський [2, 7-9] та ін.).

З філософської точки зору, «якість» – це категорія, що відображає сукупність ознак, особливостей, які відрізняють один предмет або явище від іншого та надають йому визначеності. Якість предмету або явища не зводиться до якихось конкретних його властивостей. Воно цілком пов'язане з предметом, невід'ємно від нього [6]. З життєвої позиції, «якість» – це властивість, ознака або особливість, що визначає вартість якого-небудь предмета або явища. Наприклад, якісний товар. У широкому розумінні «якість» – взагалі ознака чи явище. Наприклад, позитивні або негативні якості.

В економіці «якість» – сукупність характеристик продукції, що відповідає її можливостям задовольняти запроваджені та передбачені вимоги споживача [4]. В цілому, «якість продукції» – це кількісна характеристика однієї чи декількох властивостей продукції, що складають її якість, розглянута відповідно до певних умов її створення, експлуатації та споживання.

Сьогодні конкуренція та міра якості змушують житлово-комунальне господарство (ЖКГ) адаптуватися до змін смаків і потреб споживачів. Обмеженість існуючих ресурсів породжує проблему обмеженості виробничих можливостей, що стимулює конкуренцію для перерозподілу цих ресурсів між галузями ЖКГ. При цьому особлива увага приділяється поняттю «якості послуг».

Зробимо спробу конкретизувати поняття «якості житлових послуг». Це можна зробити з огляду на такі позиції: 1) якість житлової будівлі; 2) якість міського середовища, що оточує будівлю; 3) якість виконання робіт і наданих послуг.

Якість житлової будівлі включає такі характеристики:

- планувальне розташування квартир (співвідношення між житловою та загальною площею, площа кухонь та ванних кімнат, відокремленість кімнат одна від одної, наявність допоміжних приміщень, наявність літніх приміщень, співвідношення між шириною та довжиною кімнат, висотою приміщення);
- інженерне облаштування квартир (централізоване ГВП, наявність електроплит, телефонізація, допоміжне санітарно-технічне обладнання);

- санітарно-гігієнічні умови (шумоізоляція, рівень інсоляції квартир, вологості та температурний режим, можливість провітрювання квартири);
- функціональність позаквартирних приміщень (наявність ліфтів, позаквартирних господарських приміщень, сміттєпроводів, телефону-автомата в під'їзді, кодових замків, можливість зв'язку з ОДС з під'їзду);
- архітектурна виразність приміщень (якість оздоблення приміщення, зручність розміщення кухонного та санітарно-технічного обладнання).

Якість оточуючого міського середовища характеризується:

- забезпеченістю мікрорайону культурно-побутовими й освітніми закладами (шкільні заклади, дитячі садки, заклади побутового обслуговування, магазинами, поліклініками, спортмайданчиками, гаражами і т.п.);
- станом благоустрою території (господарські майданчики, зелені насадження, освітлення території, наявність телефонів-автоматів, таке ін.);
- організацією міського транспорту (наявність станції метро та зупинок);
- санітарно-гігієнічними умовами (рівень шуму від транспорту та підприємств, загазованість оточуючого середовища, ізольованість сміттєзбірників від дитячих та господарських майданчиків);
- рівнем технічної експлуатації будівель (якість ремонту й утримання будівлі, прибудинкової території, якість утримання тротуарів, вивезення ТПВ та ін.);
- естетичною виразністю прилягаючої території (використання природно-ландшафтного середовища, взаємозв'язок зовнішнього благоустрою та художнього оздоблення території).

Якість виконання робіт та надання житлових послуг визначається показниками: корисності, надійності, довговічності, безпечності, відповідності до зазначених стандартів.

Споживчі властивості будівлі пропонується диференціювати з огляду на рівень зносу, планування та матеріал стін. У деяких випадках комплексним показником може виступати період забудови, бо він інтегрує в собі й рівень зносу будівлі, й матеріал, й планування квартири (приміщень). Наприклад, будівлі дореволюційної та післяреволюційної забудови; будівлі довоєнної забудови; «сталінка»; будинки «хрущовського періоду»; стандартна забудова 1970-1980 рр.; нова цегляна забудова та будівля поліпшеної забудови (кінець XX - початок XXI ст.).

Для проведення більш точного диференціювання споживчих властивостей будівлі можна використовувати наступні коефіцієнти [3]: коефіцієнт зони (віддаленість від центру та транспортної магістралі, екологічне оточення, розвиненість соціальної інфраструктури); коефіцієнт висоти житлового приміщення; коефіцієнт, що враховує співвідношення житлової і загальної площі приміщення.

Рівень зносу будівлі прямо впливає на розмір платні за найм житла – бо в будинках, що належать до аварійного та ветхого фонду плата не збирається.

Що стосується споживчих властивостей окремої квартири, то тут потрібно виділити таке: з точки зору комфортності – наявність централізованих систем водопостачання/водовідведення, опалення); поверх, де розташована квартира; наявність ліфта.

Отже, можна зробити висновки, що все ж таки дуже складно зробити оцінку якості житлових послуг, бо для цього потрібно ув'язати показники якості житлового фонду, видів робіт з надання послуг та житлові послуги. Ситуація з комунальними послугами є більш простою, бо вони досить зрозуміло характеризуються показниками якості, що «відчуває» споживач щоденно (температура повітря чи води, напір води), часто їх можна виміряти за допомогою підручних засобів.

Більше того, існують нормативи, яким повинні відповідати споживчі якості комунальних послуг. З електропостачання – параметрам електричної енергії за діючими стандартами; з теплопостачання – температурі повітря в житловому приміщенні за умовою виконання заходів з утеплення приміщень згідно з діючими нормами та правилами; з холодного водопостачання – гігієнічним вимогам до властивостей та складу води; з гарячого водопостачання – гігієнічним вимогам до властивостей, складу та температури нагрітої води, що подається; з каналізації – відведенню стічних вод.

Оцінити якість послуги можна за трьома напрямками:

- послуга надана;
- послуга надана не в повному обсязі;
- послуга не надана.

Якість житлових послуг – це комплексний показник, що складається з декількох одиничних показників (наприклад, температурний режим в квартирах, в місцях загального користування, освітленість, санітарно-гігієнічні умови та ін.).

Таким чином, для дотримання якогось гарантованого рівня якості житлових послуг потрібно визначитися з переліком споживчих властивостей, чітко визначити методи оцінки якості житлових послуг (або однозначні або інтервальні), при цьому першоцінним фактором є

задоволення потреби й захист прав та інтересів кінцевих споживачів житлово-комунальних послуг.

1. Програма реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2002-2005 роки та на період до 2010 року. Схвалено постановою КМУ №139 від 14 лютого 2002 р.

2. Реформування житлово-комунального господарства: теорія, практика, перспективи / О.М.Тищенко, М.О.Кизим, Т.П.Юр'єва, С.Ю.Юр'єва, І.В.Покуца. – Харків: ВД «ІНЖЕК», 2008. – 368 с.

3. Савина И.А. Моделирование системы управления качеством в ЖКХ / Под науч. ред. д-ра экон. наук Б.И.Герасимова. – Тамбов: Тамб. гос. техн. ун-т, 2006. – 88 с.

4. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 480 с.

5. Экономика жилищно-коммунального хозяйства / Под ред. д-ра экон. наук, проф. Ю.Ф.Симионова. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Изд. центр «МарТ», 2004. – 208 с.

6. Философский словарь / Под ред. В.Н.Ярещенко. – М.: ФЕНИКС, 2004. – 1056 с.

7. Кириллова А.Н. Совершенствование механизма реформирования жилищно-коммунального комплекса Москвы // Реформа ЖКХ. Вып.2. – М.: Прометей, 2000. – С.178-186.

8. Ковалевский Г.В. Новые подходы и методы эффективного развития городов // Коммунальное хозяйство городов: Науч.-техн. сб. Вып.57. – К.: Техніка, 2004. – С.193-200.

9. Бузырев В.В., Чекалин В.С. Экономика жилищной сферы. – М.: Инфра - М, 2001. – 256 с.

*Отримано 23.04.2008*

УДК 65.338.712.4

Е.Н.КАЙЛЮК, Н.И.СКЛЯРУК, С.Ю.ЮРЬЕВА, кандидаты экон. наук

*Харьковская национальная академия городского хозяйства*

### **ФОРМИРОВАНИЕ РЫНОЧНЫХ ОТНОШЕНИЙ В СФЕРЕ ОЗЕЛЕНЕНИЯ ГОРОДОВ В КОНТЕКСТЕ РЕФОРМЫ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА**

Анализируется современное состояние сферы озеленения городов Украины, предложены направления формирования рыночных отношений в городском зеленом хозяйстве.

В связи с интенсивной урбанизацией, вызвавшей бурный рост городов и концентрацию населения на малой территории, актуальными становятся вопросы охраны окружающей природной среды от вредного воздействия влияния городов и все большее значение приобретают задачи создания и поддержания полноценной жилой среды в сложном городском механизме.

Состояние окружающей человека городской среды в значительной степени зависит от состояния и развития подотраслей городского благоустройства: санитарная очистка, уборка городских дорог, озеленение и др.